



CARTA della QUALITÀ

Servizio integrato
di gestione
dei rifiuti urbani
del Comune di Trieste



ALLEGATO B

schede di
dettaglio



Adottata dal 1 gennaio

2023



comune di trieste

ESATTO

AcegasApsAmga





AMBITI DI COMPETENZA DEI GESTORI

La tabella riassume i Gestori di riferimento per ciascun servizio facente parte della gestione integrata dei rifiuti urbani.

Servizio	Gestore
Servizio di Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti	Comune/Esatto S.p.A.
Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti	AcegasApsAmga S.p.A.
Servizio di Spazzamento e lavaggio	AcegasApsAmga S.p.A.
Altri servizi secondari di Gestione dei Rifiuti Urbani	AcegasApsAmga S.p.A.

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

GESTORE

Comune di Trieste attraverso Esatto S.p.A.

PUNTI DI CONTATTO

Esatto S.p.A. mette a disposizione:

- sportello fisico, piazza Sansovino 2 - Trieste, per richieste di informazioni, dichiarazioni di inizio variazione e cessazione del tributo, rimborsi e compensazioni, reclami. Orari di apertura al pubblico: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00, il mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 13:30;
- *call center*, numero verde **800.800.880**, per richieste di informazione riguardanti il tributo e le dichiarazioni di inizio variazione e cessazione del tributo, i rimborsi e le compensazioni, i reclami;
- *contact form*, per richieste di informazione, dichiarazioni di inizio variazione e cessazione del tributo, rimborsi e compensazioni, reclami. Il *contact form* è accessibile dalla home page del sito www.esattospa.it
- sportello telematico, per dichiarazioni di inizio variazione e cessazione del tributo. Lo sportello telematico è accessibile dalla sezione “Servizi online” del sito www.esattospa.it
- PEC: esattospa_comunicazioni@legalmail.it per l’invio delle dichiarazioni e comunicazioni che necessitano la documentazione di data certa.



SERVIZI EROGATI

Servizio di supporto ai contribuenti e attività di sportello

Esatto S.p.A. garantisce che tutte le funzioni di *front-office*, di sportello e consulenza al contribuente, di ricevimento delle dichiarazioni e comunicazioni, siano svolte secondo le modalità stabilite dalla legge, dai regolamenti comunali in materia di applicazione dei tributi anche attraverso e-mail, PEC e *call center*.

Sistema informativo dei tributi e gestione della banca dati

Esatto S.p.A. garantisce la perfetta funzionalità delle procedure necessarie per la completa gestione di tutte le fasi dei tributi ivi compresa la gestione della riscossione coattiva. Allo scopo, la Società provvede ad acquisire, nel sistema informatico di gestione, i dati relativi a tutti i pagamenti effettuati dai contribuenti (spontanei o a seguito di procedure coattive), compresi quelli conseguenti l'emissione di avvisi di accertamento e realizza il loro puntuale abbinamento a sistema.

Calcolo della tassa e invio di avvisi di pagamento

Esatto S.p.A. calcola e trasmette ai contribuenti, con congruo anticipo rispetto alle scadenze, gli avvisi di pagamento del tributo, unitamente ai modelli per il pagamento o altra modalità prevista dalla Legge.

Modulistica e aggiornamenti

Esatto S.p.A. rende disponibile attraverso il sito internet e direttamente presso gli uffici societari, la modulistica prevista dalle norme di legge ovvero ogni modello predisposto anche in condivisione con il Comune per la gestione degli adempimenti a carico del contribuente.

Metodi di pagamento dei tributi

Esatto S.p.A. è tenuta a garantire modalità di pagamento nel rispetto delle normative vigenti, anche previa intesa con il Comune.

Attività di verifica dei pagamenti dei prelievi sui rifiuti

Esatto S.p.A. procede al controllo degli omessi o parziali pagamenti di tutti i prelievi sui rifiuti alle scadenze previste dalla Legge, dai singoli regolamenti per la disciplina specifica di ogni tributo o come deliberate dal Consiglio comunale.

Riscossione ordinaria

Esatto S.p.A. cura la riscossione ordinaria della tassa assicurando il puntuale abbinamento, nel sistema informatico di gestione dei tributi, dei pagamenti effettuati da parte dei contribuenti.

Rateazioni

Esatto S.p.A. cura, nel rispetto delle norme di Legge, dei regolamenti vigenti e delle direttive impartite dal Comune, la rateizzazione dei debiti tributari non assolti nonché la gestione delle procedure di riscossione delle rateizzazioni non saldate.

Riscossione coattiva delle entrate tributarie

Esatto S.p.A. gestisce l'attività di riscossione coattiva diretta o tramite soggetti abilitati nel rispetto delle procedure previste dalle norme vigenti.

Insinuazione nelle procedure concorsuali

Esatto S.p.A. verifica tempestivamente le posizioni tributarie dei contribuenti interessati da procedure concorsuali e predisporre direttamente gli atti necessari per l'insinuazione nella procedura concorsuale delle posizioni debitorie relative ai contribuenti che risultano correttamente iscritti negli elenchi dei prelievi sui rifiuti.

Alla società Esatto S.p.A. è affidata l'attività di rimborso ai contribuenti degli importi dei tributi indebitamente versati e le compensazioni.

Attività di rimborso e compensazione

Esatto S.p.A. gestisce l'istruttoria delle domande di rimborso, l'elaborazione materiale dei relativi provvedimenti di definizione, l'attività di discarico, il rimborso delle somme non dovute o la loro compensazione.



ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per “attivazione del servizio” si intende la dichiarazione di inizio possesso/occupazione/detenzione di locali o aree, a qualsiasi uso adibiti, anche se di fatto non utilizzati, ma suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La dichiarazione deve essere presentata dal contribuente al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il 30 giugno dell’anno successivo a quello in cui si è verificato l’evento.

La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta, e-mail o mediante sportello fisico o sportello online, compilando l’apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online utilizzando le funzioni offerte dallo sportello telematico.

La dichiarazione di inizio possesso/occupazione/detenzione di locali e aree produce i propri effetti, ai fini della decorrenza dell’obbligazione al pagamento del tributo, dalla data in cui ha avuto inizio il possesso/occupazione/detenzione di locali e aree scoperte.

Nel caso di possesso/occupazione/detenzione in comune di un immobile, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi sempre che non si verificano modificazioni dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

La Società provvede all’invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento PagoPa precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate, contenente l’importo dovuto per la Tassa Rifiuti di ciascun anno, per la ex TEFA, l’ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d’uso dichiarata, le tariffe applicate, l’importo di ogni singola rata e le scadenze.

VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le dichiarazioni di variazione o cessazione del tributo devono essere inviate al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il 30 giugno dell’anno successivo a quello in cui si è verificato l’evento.

La dichiarazione può essere inviata via posta ordinaria, tramite e-mail o consegnata allo sportello fisico e tramite sportello telematico; l’apposito modulo è scaricabile dal sito internet del Gestore, alla sezione “modulistica”, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online utilizzando le funzionalità offerte tramite lo Sportello telematico.

Il Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione o cessazione del tributo, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall’utente nel modulo di variazione/cessazione.

La Società Esatto S.p.A. garantisce che tutte le funzioni di ricevimento e gestione delle dichiarazioni di variazione o cessazione della Tassa Rifiuti siano svolte secondo le modalità stabilite dalla Legge e dai regolamenti comunali in materia di applicazione dei tributi.



MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

La tassa è versata direttamente al Comune attraverso la piattaforma di cui all'art. 5 del codice di cui al D.Lgs. 07/03/2005, n. 82 (PagoPA), esclusivamente a mezzo degli avvisi di pagamento prestampati da Esatto S.p.A., inviati annualmente/una volta all'anno; è altresì ammesso il modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del D.Lgs. 09/07/1997, n. 241 (modello F24).

Il versamento della TARI di norma è dovuto:

- a) in tre rate di cui le prime due calcolate in base alle tariffe vigenti nell'anno precedente e con scadenza 16/06 e 16/09 e la terza a conguaglio calcolata sulla base delle tariffe dell'anno di competenza con scadenza 02/12. È altresì ammesso il versamento con rata unica da effettuarsi entro la scadenza del 16/6 con applicazione delle tariffe dell'anno di competenza;
- b) a titolo di saldo, in un'unica soluzione, entro il 16 giugno dell'anno successivo contestualmente al pagamento della prima rata dello stesso, ove dovuta.

Annualmente, con la deliberazione consiliare di approvazione delle tariffe, può essere fissata una diversa articolazione delle scadenze delle rate.

L'avviso annuale di pagamento viene inviato, con congruo anticipo rispetto alla scadenza fissata, a ciascun contribuente e deve essere attentamente controllato per verificare che siano esposti, tutti gli immobili occupati o posseduti, con le corrette superfici, per i periodi di occupazione o possesso; qualora l'utente dovesse riscontrare delle imprecisioni è necessario si rivolga alla Società per chiederne la rettifica.

Nel caso di versamento di somme non dovute, è possibile richiedere il rimborso entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Esatto S.p.A. mette a disposizione sul proprio sito internet www.esattospa.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta, informazioni in versione anche stampabile.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore le segnalazioni scritte, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati.

I dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Per informazioni fare riferimento alla sezione PUNTI DI CONTATTO.



SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO

GESTORE

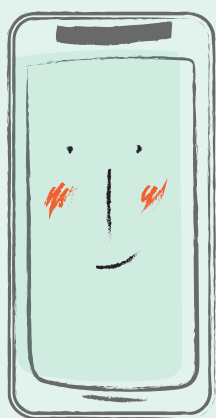
AcegasApsAmga S.p.A.

PUNTI DI CONTATTO

AcegasApsAmga mette a disposizione:

- **Servizio telefonico: 800.955.988** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare degli sfalci e ramaglie nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.
- **Sito web:** www.acegasapsamga.it
- **E-mail:** info.ts@acegasapsamga.it
- **PEC:** acegasapsamga_TS@cert.acegasapsamga.it
- **Indirizzo:** Via del Teatro, 5 - 34121 Trieste

App "Il Rifiutologo"



Applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e iOS); consultabile da chiunque e utilizzabile anche on line sul sito di AcegasApsAmga.

Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o corretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti e pericolosi.

In caso di dubbi, l'Utente può risalire ad entrambe le informazioni digitando il nome del prodotto da buttare o scannerizzando il suo codice a barre; identificato il materiale, viene indicata la corretta modalità di recupero o smaltimento.

L'app consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti e nella pulizia stradale attraverso l'invio di foto georeferenziate.

È possibile anche prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti e sfalci ramaglie a domicilio

L'app consente di individuare il Centro di raccolta più vicino con la geolocalizzazione della posizione.



SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

RESPONSABILITÀ DEL CITTADINO

È onere delle utenze domestiche e non domestiche conferire in maniera differenziata le frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e le frazioni di rifiuti che richiedono forme specifiche di smaltimento.

Il conferimento dei rifiuti effettuato in violazione di quanto sopra indicato, è passibile di sanzioni ai sensi di quanto previsto dall' Articolo 46 del TITOLO IV dal vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e la pulizia del territorio del Comune di Trieste.

MODALITA' DI RACCOLTA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di TRIESTE è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.

I sistemi principali sono:

- raccolta stradale con contenitori di prossimità
- raccolta stradale con isole interrate
- raccolta domiciliare a chiamata (solo per i rifiuti ingombranti e per gli sfalci e ramaglie)
- raccolta dedicata (solo per il cartone e la frazione umido organico a favore di alcuni grandi utenti)
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico
- conferimento rifiuti presso i Centri di raccolta

In merito ai sistemi di raccolta tramite contenitori stradali il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono definiti in funzione della distribuzione delle utenze, della produzione locale di rifiuti urbani e della disponibilità di spazio.

L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.



LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI È COSÌ ORGANIZZATA:

RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA/CARTONE: raccolta stradale mediante contenitori dedicati con coperchio giallo di volumetria variabile da 660 a 3.200 litri; il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA: raccolta stradale mediante contenitore dedicato con coperchio blu di volumetria variabile da 660 a 3.200 litri o mediante isola interrata; il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN VETRO E LATTINE: raccolta stradale mediante contenitore tipo campana di colore verde o grigio di volumetria variabile da 2.400 a 3.000 litri e cassonetti con coperchio verde con volumetria da 660 o 1.100 litri od isola interrata; il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA DIFFERENZIATA UMIDO ORGANICO: raccolta stradale mediante contenitore carrellato con coperchio marrone di volumetria da 240 o 660 litri, raccolta dedicata presso le grandi utenze; il materiale raccolto viene avviato a recupero in impianto di compostaggio.

RACCOLTA RIFIUTO SECCO INDIFFERENZIATO: raccolta stradale mediante contenitore dedicato con coperchio grigio di volumetria variabile da 660 a 3.200 litri o isola interrata; il materiale raccolto viene avviato a recupero energetico tramite termovalorizzazione.

RACCOLTA IMBALLAGGI IN CARTONE: raccolta su sede stradale dedicata ad esercizi commerciali e utenze target. Sono presenti circa 300 punti di conferimento stradale (contrassegnati a terra con la dicitura "SRC"); il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA SFALCI E RAMAGLIE: raccolta stradale mediante contenitore senza coperchio di volumetria da 660 a 3.200 litri, raccolta domiciliare a chiamata (servizio gratuito che prevede la consegna in comodato d'uso gratuito di un contenitore da 240 litri codificato) e ritiro presso i Centri di raccolta; il materiale raccolto viene avviato a recupero in impianto di compostaggio.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI: ritiro presso i Centri di raccolta o raccolta domiciliare a chiamata (servizio gratuito); il materiale raccolto viene avviato a recupero e smaltimento.

RACCOLTA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE): ritiro presso i Centri di raccolta, raccolta domiciliare a chiamata con la stessa modalità prevista per il ritiro dei rifiuti ingombranti (sono RAEE, ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche).

RACCOLTA ABITI USATI: raccolta mediante contenitore stradale. Il materiale raccolto viene avviato a recupero e riutilizzo.

RACCOLTA PILE ESAUSTE: raccolta mediante contenitore stradale; sono rifiuti pericolosi e devono essere raccolti separatamente per poter essere trattati in sicurezza; il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA AMIANTO: micro-raccolta domiciliare a chiamata per le utenze domestiche; è prevista dal Piano Regionale dell'amianto e la legge prevede espressamente che il proprietario dell'immobile, e solo il proprietario, possa eseguire la bonifica direttamente; il materiale raccolto viene avviato a smaltimento.



RACCOLTA CONSUMABILI DEI SISTEMI DI STAMPA (c.d. toner): raccolta mediante contenitori posizionati presso le utenze non domestiche che ne fanno richiesta e vuotati su chiamata oppure presso i Centri di raccolta per le utenze domestiche; il materiale raccolto viene avviato a recupero.

RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI SUL SUOLO PUBBLICO: al fine di contrastare la scorretta prassi di abbandono di rifiuti su suolo pubblico, è attivo un servizio integrativo per la rimozione di tali rifiuti abbandonati.

Lavaggio contenitori

Come servizio accessorio alla raccolta rifiuti viene eseguito il servizio di lavaggio dei contenitori dedicati alla raccolta della frazione umida e del secco indifferenziato, eseguito con mezzi lava cassonetti; il lavaggio avviene all'interno del mezzo dedicato tramite getti d'acqua calda ad alta pressione additivata con sanificante, detergente ed anticalcare.

Sabati ecologici e del riuso

Sono previste iniziative denominate "Sabati Ecologici", veri e propri Centri di raccolta mobili e temporanei dove i cittadini possono conferire i rifiuti ingombranti o particolari che, per la loro natura, non possono essere conferiti nei normali contenitori della raccolta differenziata e che, normalmente, vengono conferiti nei Centri di raccolta. Organizzate nella giornata del sabato, presso aree idonee nelle Circoscrizioni sprovviste di Centro di raccolta, le giornate vengono di volta in volta concordate con le singole Circoscrizioni e pubblicizzate sui media.

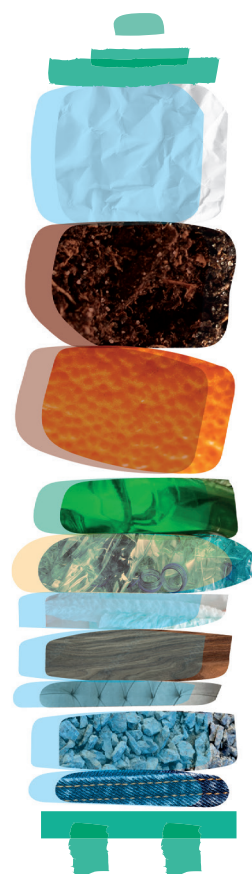
Solitamente è riservato uno spazio per le associazioni del territorio interessate alla raccolta e al recupero di materiale scartato dai cittadini in coerenza con l'obiettivo di transizione verso un modello di economia circolare che garantisca la riduzione dei rifiuti e il loro recupero.

REPORT "SULLE TRACCE DEI RIFIUTI"

Ogni anno AcegasApsAmga realizza il rapporto "**Sulle tracce dei rifiuti**". Si tratta di una rendicontazione puntuale di quanto, per ogni materiale raccolto in modo differenziato, viene effettivamente avviato a recupero. Il rapporto, realizzato in un formato estremamente divulgativo e comprensibile, localizza sul territorio anche tutte le aziende verso cui i diversi tipi di rifiuti vengono conferiti per le successive prime fasi di lavorazione e trasformazione.

Un'informazione di questo tipo risulta estremamente importante per dimostrare con oggettività e chiarezza come l'impegno del cittadino per una raccolta differenziata sempre migliore, non sia vano, ma contribuisca effettivamente ad alimentare le filiere industriali del recupero e del riciclo di materia.

Il Report "Sulle tracce dei rifiuti" ottiene la dichiarazione di verifica da parte di un ente certificatore terzo.





PROGRAMMA DELLA RACCOLTA E MAPPATURA CONTENITORI

Il Programma della raccolta rifiuti e la mappatura dei contenitori sono consultabili sul sito www.acegasapsamga.it

La mappatura inoltre è consultabile anche all'ALLEGATO C.

CONSEGNA CONTENITORI

È prevista la consegna dei soli contenitori dedicati alla raccolta degli sfalci e potature.

Tale dotazione deve essere richiesta dall'utente ad AcegasApsAmga, chiamando il numero verde **800.955.988**.

Il contenitore viene concesso all'utente in comodato d'uso gratuito.

SERVIZIO DOMICILIARE A CHIAMATA

Raccolta rifiuti ingombranti e grandi RAEE

AcegasApsAmga assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti e grandi RAEE (frigoriferi, lavatrici ecc.) a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per le utenze domestiche con limite entro 2 metri cubi di volume circa per ciascun ritiro purché di peso tale da consentirne la movimentazione manuale nel rispetto delle normative vigenti in materia.

Viene garantito massimo un ritiro al mese per le utenze non domestiche con limite entro 2 metri cubi di volume circa per ciascun ritiro purché di peso tale da consentirne la movimentazione manuale nel rispetto delle normative vigenti in materia e purché si tratti di rifiuti urbani non derivanti da attività o gestione di carattere industriale (scarti di lavorazione, banchi frigo, torni, presse, etc).

Il ritiro avviene sul piano stradale.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di verificare la congruità volumetrica del ritiro richiesto rispetto ai dispositivi di raccolta in uso.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite:

- appuntamento telefonico fornito dal Servizio Clienti di AcegasApsAmga al numero verde **800.955.988**;
- scaricando la APP "Il Rifiutologo" ed accedendo alla funzione "Ritiro ingombranti", previa registrazione al servizio.

Raccolta sfalci e ramaglie

AcegasApsAmga assicura alle utenze il servizio di ritiro sfalci e ramaglie a domicilio senza oneri aggiuntivi (entro i limiti consultabili sul sito).

È prevista la consegna in comodato d'uso gratuito di un contenitore codificato.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite:

- appuntamento telefonico fornito dal Servizio Clienti di AcegasApsAmga al numero verde **800.955.988**;
- inviando un SMS secondo le indicazioni che verranno inviate via mail, previa registrazione al servizio;
- scaricando la APP "Il Rifiutologo" ed accedendo alla funzione "Raccolta del verde", previa registrazione al servizio;
- accedendo al *form web*, previa registrazione al servizio.



CENTRI DI RACCOLTA

Sono aree attrezzate e custodite a disposizione di tutti i cittadini per la raccolta di vari rifiuti urbani che, per tipologia o dimensione, non possono essere introdotti nei contenitori stradali.

Gli utenti possono conferire in modo differenziato varie tipologie di rifiuti ad esempio:

- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- metalli vari;
- oli e grassi alimentari, oli minerali esausti;
- vernici, bombole vuote, bombolette spray;
- RAEE (frigoriferi, lavatrici, piccoli elettrodomestici, TV ecc.);
- ingombranti (materassi, reti, ecc.);
- batterie e accumulatori al piombo;
- inerti derivanti da piccole manutenzioni domestiche;
- pneumatici.

I Centri di raccolta integrano la raccolta stradale e domiciliare.

Sono operativi quattro Centri di raccolta e la loro ubicazione è la seguente:

- Via Carbonara, 3 (presso il rione di San Giacomo)
- Via Valmartinaga, 10 (presso il rione di Roiano)
- Via Giulio Cesare, 10 (presso il Mercato Ortofrutticolo nel rione di Campo Marzio)
- Strada per Vienna, 84/A (località Opicina)

Gli orari di apertura sono consultabili sul sito www.acegasapsamga.it e tramite App “Il Rifiutologo”.

L'utente trasporta il rifiuto al Centro di raccolta con mezzi propri, preventivamente separato per frazioni omogenee e, dopo l'esame visivo da parte dell'addetto, posiziona il materiale negli specifici contenitori, identificati da appositi cartelli, seguendo le istruzioni fornite dall'addetto stesso.

All'ingresso l'Utente è tenuto ad esibire agli addetti i propri dati identificativi.



SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

AcegasApsAmga effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico ed aree verdi pubbliche assegnate.

I servizi sono organizzati secondo programmi prestabiliti concordati con il Comune sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Spazzamento meccanizzato e manuale del suolo pubblico

Il servizio di spazzamento delle strade e delle zone pedonali viene svolto mediante l'uso di mezzi meccanizzati aspiranti anche con l'assistenza di personale a terra dotato di soffiatore, mentre, la pulizia dei marciapiedi è eseguita da operatori dotati di attrezzature manuali qualora per ragioni tecniche non sia possibile l'impiego di mezzi meccanizzati.

Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità.

AcegasApsAmga fornisce anche i servizi di vuotatura cestini e raccolta foglie stagionale.

Viene garantito un servizio minimo domenicale e festivo.

Possibili situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno di AcegasApsAmga a contenere al minimo i disagi agli utenti.

Lavaggio suolo pubblico

Il servizio consiste nel lavaggio aree pedonali, marciapiedi, sottopassaggi pedonali e stalli delle isole ecologiche stradali ed è dedicato all'eliminazione di situazioni di degrado e sporcizia. Attualmente viene effettuato su punti critici della città attraverso un programma stagionale di interventi articolati su più percorsi prestabiliti o su segnalazione degli uffici comunali competenti.

PROGRAMMA SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Il Programma dello spazzamento è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Pulizia spiagge

Interventi di pulizia e raccolta del materiale spiaggiato lungo la riviera barcolana e nella spiaggia di S. Croce, esclusi gli stabilimenti e le aree di competenza del Demanio Marittimo (come per esempio moli, porticcioli e squeri), anche con l'ausilio di imbarcazione per il trasporto dei rifiuti.

Viene escluso da questo servizio il ritiro di animali spiaggiati in quanto gli stessi non sono ricompresi dalla normativa sui rifiuti.

Rimozione discariche abusive

Si tratta di interventi per la rimozione di grossi quantitativi di rifiuti abbandonati su suolo pubblico.

Nel caso in cui nella discarica abusiva siano presenti rifiuti da demolizioni edilizie, prima della loro raccolta è d'obbligo procedere ad analisi di caratterizzazione del rifiuto per verificare la presenza di fibre d'amianto (generalmente presenti nei manufatti di eternit). In tal caso la rimozione verrà affidata a ditta specializzata e tutto il materiale verrà smaltito come rifiuto pericoloso contenente amianto.



SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO)

Il numero è riservato esclusivamente alla Polizia Locale del Comune di Trieste.

Standard migliorativo previsto dal Contratto di Servizio: tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento pari a **due (2)** ore, 24 su 24 tutti i giorni dell'anno per:

- richieste di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (comprese siringhe abbandonate su suolo pubblico);
- richieste riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

AcegasApsAmga mette a disposizione sul proprio sito internet www.acegasapsamga.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di informazioni in versione anche stampabile.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore le segnalazioni scritte, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati.

I dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Per informazioni fare riferimento alla sezione PUNTI DI CONTATTO.



CONTATTI

ESATTO S.P.A.

SERVIZIO CLIENTI 800.800.880

SPORTELLO FISICO PIAZZA SANSOVINO, 2 TRIESTE.

Orari di apertura al pubblico: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00, il mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 13:30

SPORTELLO TELEMATICO e CONTACT FORM al sito www.esattospa.it

PEC: esattospa_comunicazioni@legalmail.it

ACEGASAPSAMGA S.P.A.

SERVIZIO CLIENTI 800.955.988

Orari di servizio: da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 22, il sabato dalle ore 8 alle ore 15

per inviare una segnalazione ambientale

App **Il Rifiutologo**

per conoscere l'esatto conferimento di un rifiuto

App **Il Rifiutologo**

Cerca su www.ilrifiutologo.it

Per informazioni su i servizi erogati:

www.acegasapsamga.it

seguici su



acegasapsamga.it